

ANALISIS KINERJA NON KEUANGAN PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE CABANG MANADO

Oleh:

Deddy Sutrisno Surjaanto¹

Sifrid S. Pangemanan²

Harijanto Sabijono³

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Akuntansi

Universitas Sam Ratulangi Manado

email: ¹deddysurjanto@gmail.com

²sifrid_s@unsrat.ac.id

³h_sabijono@yahoo.com

ABSTRAK

Asuransi merupakan lembaga keuangan non bank yang mempunyai peranan yang tidak jauh berbeda dari bank, asuransi jiwa bertujuan untuk mengganti kerugian keuangan dari individu, keluarga dan perusahaan yang timbul pada waktu sumber daya manusia sakit, cacat atau meninggal. Penilaian kinerja non keuangan perusahaan merupakan salah satu tolak ukur yang sangat penting untuk mengetahui sejauh mana pencapaian sebuah perusahaan serta loyalitas manager dengan karyawan dalam mencapai target sesuai standar yang telah ditentukan perusahaan. Karyawan sering kali mengabaikan standar yang telah ditetapkan perusahaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menilai kinerja manager dengan karyawan berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan PT. *Prudential Life Assurance* Cabang Manado. PT. *Prudential Life Assurance* merupakan salah satu perusahaan asuransi kesehatan yang menjual polis asuransi serta investasi dalam bidang kesehatan. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif komparatif dengan cara mengumpulkan data-data yang dibutuhkan, dianalisis, diinterpretasikan sehingga bisa menggambarkan suatu keadaan yang diamati kemudian dilakukan perbandingan dengan teori yang digunakan untuk menarik kesimpulan. Hasil penelitian kinerja non keuangan pada perusahaan sudah baik, tetapi perlu ditingkatkan kinerja karyawan agar dapat menyelesaikan klaim asuransi dengan tepat waktu berdasarkan standar pelayanan polis yang telah ditetapkan oleh PT. *Prudential Life Assurance*.

Kata kunci: kinerja non keuangan, asuransi, standar pelayanan

ABSTRACT

Insurance is a financial institutions non-bank that have a role that is not much different from banks, life insurance intended to replace the financial losses of individuals, families and companies that arise when human resources illness, disability or death. Assessment of non-financial performance of the company is one of the benchmarks is very important to know the extent to which the achievement of a company as well as the loyalty of managers and employees in achieving targets as per the standards set firm. Employees often ignore the standards set by the company. The purpose of this study was to assess the performance of managers and employees based on service standards that have been set by PT. Prudential Life Assurance Branch Manado. PT. Prudential Life Assurance is one of the health insurance companies that sell insurance policies and investment in health. The method of analysis used in this study is a comparative descriptive method by collecting data - the data needed, analyzed, interpreted so that it can describe a situation that is observed then do a comparison with the theory that is used to draw conclusions. The results of research on corporate non-financial performance has been good, but needs to be improved in order to resolve employee performance insurance claims in a timely manner based on the policy of service standards set by PT. Prudential Life Assurance.

Keywords: non financial performance, insurance, service standards

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Rasa khawatir akan keselamatan hidup, membuat manusia membutuhkan jaminan akan hal tersebut. Hal ini tidak lain karena rasa aman dan jaminan akan keberlangsungan suatu kehidupan adalah hal mutlak yang selalu diinginkan manusia, maka manusia sebagai seorang konsumen membutuhkan suatu produk yang dapat memberikan rasa aman dan menjamin keberlangsungan hidupnya, keluarganya maupun usahanya. Produk asuransi merupakan salah satu bentuk produk yang memberikan banyak kegunaan untuk kelangsungan hidup secara perseorangan, masyarakat maupun perusahaan. Produk asuransi diharapkan dapat menampung berbagai risiko yang ditemui dalam kehidupan masyarakat sehari-hari. Produk asuransi merupakan salah satu bentuk produk yang memberikan banyak kegunaan untuk kelangsungan hidup secara perseorangan, masyarakat maupun perusahaan. Produk asuransi diharapkan dapat menampung berbagai risiko yang ditemui dalam kehidupan masyarakat sehari-hari.

Asuransi jiwa bertujuan untuk mengganti kerugian keuangan dari individu, keluarga dan perusahaan yang timbul pada waktu sumber daya manusia sakit, cacat atau meninggal. Hal ini adalah sesuatu yang sangat penting dan merupakan tanggung jawab mulia dalam masyarakat tetapi patut disayangkan meskipun kesadaran akan nilai asuransi itu ada dan nyata, namun konsumen biasanya tidak berinisiatif membeli asuransi yang secukupnya untuk memenuhi kebutuhan. Masyarakat beranggapan pembelian polis asuransi memerlukan prosedur yang rumit. Oleh karena keraguan-keraguan ini, maka kebutuhan masyarakat untuk perlindungan terhadap kerugian keuangan tidak akan tercapai jika asuransi tidak dipasarkan secara aktif dan efektif.

Kinerja dalam sebuah perusahaan jasa merupakan suatu jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan tersebut. Para atasan atau manajer sering tidak memperhatikannya, kecuali segala sesuatu menjadi buruk atau serba salah. Manajer sering tidak mengetahui betapa buruknya kinerja yang dilakukan hingga organisasi, perusahaan atau instansi menghadapi krisis yang serius. Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui, disadari dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional.

Menganalisis kinerja non keuangan perusahaan bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan kegiatan atau program dari perusahaan tersebut. Kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi selain untuk mengetahui sejauh mana pencapaian sebuah perusahaan, kinerja non keuangan juga berfungsi sebagai satu ukuran untuk mengetahui loyalitas seorang manajer dengan karyawan. Loyalitas seorang manajer dengan karyawan dapat diketahui dengan melihat sejauh mana ketepatan dia bekerja dan bagaimana cara kerjanya untuk mencapai target sesuai yang ditentukan oleh perusahaan. Kinerja non keuangan juga bisa dilihat dari bagaimana kinerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan standar yang telah dibuat.

Penilaian kinerja perusahaan pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan, melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui bagaimana sebenarnya kinerja karyawan.

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis kinerja non keuangan PT. *Prudential Life Assurance* Cabang Manado.

TINJAUAN PUSTAKA

Sistem Pengendalian Manajemen

Anthony dan Govindarajan (2005:7) menyatakan bahwa kegiatan pengendalian manajemen terdiri atas berbagai kegiatan, meliputi:

1. Merencanakan apa yang seharusnya dilakukan oleh organisasi.
2. Mengkoordinasikan aktivitas-aktivitas dari beberapa bagian organisasi.
3. Mengkomunikasikan informasi.
4. Mengevaluasi informasi.
5. Memutuskan tindakan apa yang seharusnya diambil jika ada.
6. Mempengaruhi orang-orang untuk mengubah perilaku mereka.

Konsep Kinerja Non Keuangan

Tangkilisan (2005:175) menyatakan bahwa kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut. Mahsun (2006:145) mendefinisikan kinerja (*performance*) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/ program/ kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi.

Standar Kinerja Karyawan

Wirawan (2009:67) menyatakan bahwa standar kinerja adalah target, sasaran, tujuan upaya kerja karyawan dalam kurun waktu tertentu. Karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya harus mengarahkan semua tenaga, pikiran, keterampilan, pengetahuan dan waktu kerjanya untuk mencapai apa yang ditentukan oleh standar kinerja. Notoatmodjo (2003:143) menyatakan bahwa untuk mencapai tujuan kinerja karyawan maka dapat dinilai dari tiga hal, meliputi: penilaian harus mempunyai hubungan dengan pekerjaan, adanya standar pelaksanaan kerja, praktis (mudah dipahami atau dimengerti karyawan atau penilai).

Tujuan Penilaian Kinerja Non Keuangan

Werther (1996:342) menyatakan bahwa penilaian kinerja non keuangan ada beberapa tujuan bagi organisasi dan karyawan yang dinilai, yaitu:

1. *Performance Improvement*, yaitu memungkinkan pegawai dan manajer untuk mengambil tindakan yang berhubungan dengan peningkatan kinerja.
2. *Compensation adjustment*, yaitu membantu para pengambil keputusan untuk menentukan siapa saja yang berhak menerima kenaikan gaji atau sebaliknya.
3. *Placement decision*, yaitu menentukan promosi, *transfer* dan *demotion*.
4. *Training and development needs*, yaitu mengevaluasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan bagi pegawai agar kinerja mereka lebih optimal.
5. *Carrer planning and development*, yaitu memandu untuk menentukan jenis karir dan potensi karir yang dapat dicapai.
6. *Staffing process deficiencies*, yaitu mempengaruhi prosedur perekrutan pegawai.
7. *Informational inaccuracies and job-design errors*, yaitu membantu menjelaskan apa saja kesalahan yang telah terjadi dalam manajemen sumber daya manusia terutama di bidang informasi *job-analysis*, *job-design* dan sistem informasi manajemen sumber daya manusia.
8. *Equal employment opportunity*, yaitu menunjukkan bahwa *placement decision* tidak diskriminatif.
9. *External challenges*, yaitu kadang-kadang kinerja pegawai dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti keluarga, keuangan pribadi dan kesehatan. Faktor ini biasanya tidak terlalu kelihatan, namun dengan melakukan penilaian kinerja, faktor-faktor eksternal ini akan kelihatan sehingga membantu departemen sumber daya manusia untuk memberikan bantuan bagi peningkatan kinerja pegawai.
10. *Feedback*, yaitu memberikan umpan balik bagi urusan kepegawaian maupun bagi pegawai itu sendiri.

Manfaat Penilaian Kinerja Non Keuangan

Behn (2003:75) menyatakan manfaat dalam pengukuran kinerja adalah:

1. Evaluasi yaitu untuk menilai seberapa baik kinerja suatu organisasi.
2. Kendali yaitu manajer memiliki kebutuhan untuk memastikan bahwa bawahan mereka telah melakukan pekerjaan mereka secara benar.
3. Anggaran adalah perangkat mental untuk meningkatkan kinerja.
4. Motivasi yaitu para karyawan perlu diberikan target yang signifikan untuk mereka raih, kemudian menggunakan ukuran kinerja termasuk target antara untuk memfokuskan energi para karyawan dan memberikan perasaan telah mencapai sesuatu.
5. Perayaan yaitu organisasi perlu memperingati prestasi-prestasi yang mereka raih, karena ritual semacam peringatan ini bisa mengikat orang-orang yang ada di dalam tim, memberikan mereka perasaan terikat.
6. Belajar yaitu merupakan suatu hal yang dibutuhkan oleh organisasi untuk bisa terus berkembang.
7. Pengembangan yaitu organisasi harus belajar tentang apa-apa yang harus dilakukan secara berbeda untuk memperbaiki kinerja.

Sistem Pengukuran Kinerja Non Keuangan

Anthony dan Govindarajan (2005:179) menyebutkan bahwa implementasi sistem pengukuran kinerja melibatkan empat langkah umum yaitu:

1. Mendefinisikan strategi yaitu strategi yang akan dilakukan dapat membangun suatu kaitan antara strategi dengan tindakan operasional.
2. Mendefinisikan ukuran dari strategi untuk mengembangkan ukuran-ukuran guna mendukung strategi yang telah dinyatakan.
3. Mengintegrasikan ukuran ke dalam sistem manajemen, dalam hal ini manajemen haruslah diintegrasikan baik dengan struktur formal maupun informal dari organisasi, budaya serta praktik sumber daya manusia.
4. Meninjau ukuran dan hasilnya secara berkala, ketika sistem manajemen dijalankan, manajemen tersebut harus ditinjau secara konsisten dan terus-menerus oleh manajemen senior.

Indikator Pengukuran Kinerja Non Keuangan

Dessler (2009:76) menyatakan bahwa indikator dalam penilaian kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

1. Kualitas kerja seperti akurasi, ketelitian dan bisa diterima atas pekerjaan yang dilakukan.
2. Produktivitas seperti kuantitas dan efisiensi kerja yang dihasilkan dalam periode waktu tertentu.
3. Pengetahuan pekerjaan seperti keterampilan dan informasi praktis/ teknis yang digunakan pada pekerjaan.
4. Bisa diandalkan seperti sejauh mana seorang karyawan bisa diandalkan atas penyelesaian dan tindak lanjut tugas.
5. Kehadiran seperti sejauh mana karyawan tepat waktu, mengamati periode istirahat/ makan yang ditentukan dan catatan kehadiran secara keseluruhan.
6. Kemandirian seperti sejauh mana pekerjaan yang dilakukan dengan atau tanpa pengawasan.

Ukuran Ukuran Strategi

Supriyono (2000:147) menyebutkan bahwa strategi yang telah ditetapkan kemudian akan diukur dengan 4 perspektif berikut:

1. Perspektif konsumen/ pelanggan, menunjukkan bagaimana pandangan konsumen terhadap perusahaan.
2. Perspektif finansial, menunjukkan bagaimana pandangan perusahaan terhadap pemegang saham.
3. Perspektif bisnis internal, strategi ini menyangkut keunggulan dalam perusahaan sehingga menghasilkan ciri khas yang positif yang dapat menarik perhatian pegawai maupun pelanggan.
4. Perspektif inovasi dan pelajaran, menunjukkan pandangan perusahaan mengenai bagaimana belajar dan berinovasi untuk menciptakan masa depan, meliputi persentase pendapatan produk baru.

Konsep Industri Asuransi

Pasal 246 Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD) Republik Indonesia, asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian, dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri pada tertanggung dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tak tertentu. Berdasarkan definisi tersebut, maka dalam asuransi terkandung 4 unsur, yaitu:

1. Pihak tertanggung (*insured*) yang berjanji untuk membayar uang premi kepada pihak penanggung, sekaligus atau secara berangsur-angsur.
2. Pihak penanggung (*insure*) yang berjanji akan membayar sejumlah uang (santunan) kepada pihak tertanggung, sekaligus atau secara berangsur-angsur apabila terjadi sesuatu yang mengandung unsur tak tertentu.
3. Suatu peristiwa (*accident*) yang tak tertentu (tidak diketahui sebelumnya).
4. Kepentingan (*interest*) yang mungkin akan mengalami kerugian karena peristiwa yang tak tertentu.

Penelitian Terdahulu

Musa (2013) melakukan penelitian mengenai Evaluasi Sistem Pengendalian Manajemen Untuk Meningkatkan Kinerja Manajer Penjualan Pada PT. Hasjrat Abadi Manado. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah sistem pengendalian manajemen pada PT. Hasjrat Abadi Manado sudah dapat meningkatkan kinerja manajer penjualan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif komparatif. Hasil penelitian adalah Sistem pengendalian manajemen pada PT. Hasjrat Abadi Manado pada dasarnya sudah baik karena jelasnya pendelegasian wewenang pada tiap-tiap manajer-manajer maupun divisi sehingga dapat meningkatkan kinerja manajer penjualan Kerjasama yang terjalin antara manajer dan bawahan juga terjaga dengan baik sehingga masing-masing mengambil bagian dalam pengendalian manajemen. Persamaan dengan penelitian yang dilaksanakan adalah melakukan penelitian terhadap kinerja perusahaan. Perbedaan pada penelitian sebelumnya lebih fokus terhadap kinerja manajer penjualan.

Mengko (2013) melakukan penelitian mengenai Penerapan Akuntansi Pertanggungjawaban Untuk Penilaian Kinerja Nonkeuangan Pada Kantor Wilayah VI PT. Pegadaian (Persero) Manado. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan akuntansi pertanggungjawaban untuk penilaian kinerja nonkeuangan pada Kantor Wilayah VI PT. Pegadaian (Persero) Manado. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif. Hasil penelitian adalah implementasi sistem pengukuran kinerja, mempengaruhi strategi sistem manajemen yang ada dalam perusahaan, dari empat implementasi yang ada hanya tiga yang diterapkan oleh Kantor Wilayah VI PT. Pegadaian (Persero) Manado. Persamaan dengan penelitian yang dilaksanakan adalah melakukan penelitian terhadap kinerja non keuangan. Perbedaan penelitian sebelumnya lebih fokus pada alat dalam pengendalian manajemen yaitu akuntansi pertanggungjawaban.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif komparatif yaitu dengan cara mengumpulkan data-data yang dibutuhkan, dianalisis, diinterpretasikan sehingga bisa menggambarkan suatu keadaan yang diamati kemudian dilakukan perbandingan dengan teori yang digunakan untuk menarik kesimpulan.

Tempat dan Waktu Penelitian

Perusahaan yang menjadi objek penelitian penulis adalah PT. *Prudential Life Assurance* komp. Manado Trade Centre Blok A/3, Jl. Piere Tendeau (Boulevard), Manado - 95114. Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari 2014 sampai dengan Maret 2014.

Prosedur Penelitian

Langkah-langkah yang dilakukan untuk pelaksanaan penelitian dilakukan dengan empat tahap, yaitu:

1. Mengajukan Permohonan Penelitian

2. Pengumpulan Data
3. Analisa Data Penelitian
4. Kesimpulan dan Saran

Metode Pengumpulan Data

Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yaitu data yang diperoleh dari PT. *Prudential* dalam bentuk informasi yang bukan dalam bentuk angka-angka tetapi dalam bentuk lisan dan tertulis yang antara lain berupa sejarah perusahaan, struktur organisasi, produk dan penjelasan lain yang diperlukan dalam penulisan.

Sumber Data

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek yang diteliti (tidak melalui perantara) berupa hasil wawancara dengan karyawan dan juga pimpinan.

Teknik Pengumpulan Data

1. Penelitian Kepustakaan
Penelitian yang menggunakan data yang diperoleh dari tulisan ilmiah yang ada, buku-buku literatur lain yang diperlukan sebagai landasan teoritis dalam penelitian ini.
2. Penelitian Lapangan
Penelitian langsung yang dilakukan pada perusahaan yang bersangkutan dimana ada yang diambil sebagian besar diperoleh dengan teknik pengumpulan data sebagai berikut:
 - a. Wawancara
Dalam penelitian ini, dilakukan wawancara dengan teknik pendekatan menggunakan wawancara baku terbuka, teknik tersebut lebih terstruktur dan fokus sehingga informasi yang dikumpulkan diharapkan lebih efektif, namun pertanyaan pendalaman tetap dapat dilakukan disesuaikan dengan kondisi di lapangan.
 - b. Observasi
Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara terjun langsung ke objek yang diteliti dan mengamati apa yang menjadi sasaran dalam pengambilan data yang sesuai dengan apa yang diperlukan.

Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan adalah deskriptif komparatif yaitu, analisis dilakukan dengan cara membandingkan antara teori-teori yang telah ada dengan data-data yang didapat dari studi kasus. Dalam analisis ini penulis melakukan pemahaman terhadap kondisi-kondisi yang ada dalam perusahaan, kemudian melakukan analisis perbedaan-perbedaan yang terjadi dan menentukan apakah perbedaan-perbedaan itu menyangkut hal-hal yang mendasar, dari analisis ini dapat disimpulkan tentang efisiensi kinerja non keuangan, serta memberikan saran-saran yang tepat mengenai penerapannya di masa yang akan datang.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Sejarah PT. *Prudential Life Assurance*

Prudential plc merupakan perusahaan jasa keuangan terkemuka asal Inggris yang didirikan pada 30 Mei 1848 di *Hatton Garden London* dengan nama *The Prudential Mutual Assurance Investment and Loan Association* yang menyediakan pinjaman kepada para profesional dan pekerja. Pada tahun 1854 perusahaan mulai menjual konsep baru polis asuransi yang ditujukan kepada kelas pekerja dengan konsep *door to door salesman* yang dikenal dengan julukan "*Man from the Pru*". Pada tahun 1879 *home base*-nya pindah ke *Holborn Bars* dan menjadi PT pada tahun 1881. *Prudential plc* memiliki tujuan untuk membantu masyarakat dalam merencanakan keuangan mereka dan keluarga, dengan cara menyediakan produk-produk untuk mengatasi risiko keuangan yang sesuai dengan rencana keuangan yang dipilih.

PT. *Prudential Life Assurance* (*Prudential* Indonesia) didirikan pada tahun 1995. *Prudential* Indonesia merupakan bagian dari *Prudential plc*, London, Inggris sebuah grup perusahaan jasa keuangan terkemuka yang mengelola dana sebesar £ 405 miliar (Rp. 6.345 triliun) dan melayani lebih dari 26 juta nasabah diseluruh dunia (data per 31 Desember 2013). Di Asia *Prudential* Indonesia menginduk pada kantor regional *PCA*, yang berkedudukan di Hongkong, dengan menggabungkan pengalaman internasional *Prudential* di bidang asuransi jiwa dengan pengetahuan tata cara bisnis lokal, *Prudential* Indonesia memiliki komitmen untuk terus mengembangkan bisnisnya di Indonesia.

Visi dan Misi PT. *Prudential Life Assurance*

1. Visi Perusahaan

Menjadi perusahaan nomor satu di Asia, dalam hal:

1. Pelayanan nasabah.
2. Memberikan hasil terbaik bagi para pemegang saham.
3. Mempekerjakan orang-orang terbaik.

2. Misi PT. *Prudential Life Assurance*

Menjadi perusahaan jasa keuangan ritel terbaik di Indonesia, melampaui pengharapan para nasabah, tenaga pemasaran, staf dan pemegang saham dengan memberikan pelayanan terbaik, produk berkualitas, staf serta tenaga pemasaran profesional yang berkomitmen tinggi serta menghasilkan pendapatan investasi yang menguntungkan.

Empat Pilar (*Four Pillars*)

1. Semangat untuk selalu menjadi yang terbaik.
2. Organisasi yang memberikan kesempatan belajar.
3. Bekerja sebagai suatu keluarga.
4. Integritas dan keuntungan yang merata bagi semua pihak yang terkait dengan perusahaan.

Produk-Produk PT. *Prudential Life Assurance*

A. Produk-Produk Unit Link

1. *Prulink assurance account* (PAA). Produk asuransi jiwa yang dikaitkan dengan investasi yang memberikan perlindungan asuransi jiwa sekaligus keuntungan berinvestasi dan juga telah dirancang untuk memberikan fleksibilitas yang dapat memenuhi kebutuhan dalam setiap tahapan kehidupan anda.
2. *Prulink investor account* (PIA). Produk unit link dengan pembayaran premi sekaligus yang menawarkan berbagai pilihan dana investasi, di samping mendapatkan hasil investasi yang optimal, produk ini juga akan memberikan perlindungan yang komprehensif terhadap risiko kematian atau risiko menderita cacat total dan tetap.
3. *Prulink fixed pay* (PFP). Produk unit link yang dirancang untuk memberikan fleksibilitas yang dapat memenuhi berbagai kebutuhan di setiap kehidupan para nasabah dengan manfaat kematian yang dijamin (sesuai dengan ketentuan yang berlaku) dan pilihan periode pembayaran premi yang pasti.
4. *Prusyariah*. Produk asuransi yang dikaitkan dengan investasi berbasis syariah. *Prusyariah* dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat menyangkut rancangan keuangan masa depan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam.

B. Produk-Produk Kesehatan

1. *Prumajor medical*. Produk ini memberikan bantuan kesehatan sebelum para nasabah menjalani rawat inap.
2. *Pruhospital care*. Produk ini merupakan sebuah produk asuransi kesehatan yang memberikan manfaat harian kepada para nasabah yang dirawat inap di rumah sakit, menjalani perawatan Gawat Darurat (*Intensive Care Unit*), manfaat operasi pembedahan dan manfaat perawatan rumah sakit akibat kecelakaan pada saat melakukan perjalanan ke luar negeri.

C. Produk-Produk Asuransi Tradisional

1. *Pruaccident plus*. Menawarkan kemudahan kepada para nasabah yang menginginkan perlindungan dari asuransi kecelakaan. Jika pada umumnya nasabah diharuskan untuk ikut serta ke suatu program asuransi jiwa terlebih dahulu, namun kini dengan *Pruaccident plus*, para nasabah bebas untuk hanya memiliki asuransi kecelakaan saja.

2. *Pruprotector plan*. Produk ini dirancang untuk memastikan para nasabah dan keluarga terlindung secara keuangan dari berbagai peristiwa yang tidak diinginkan yang mungkin terjadi di kehidupan.
3. *Prulife cover*. *Prulife cover* merupakan produk asuransi jiwa berjangka yang memberikan manfaat berupa uang pertanggungan apabila tertanggung meninggal dunia atau menderita cacat total dan tetap/ *Total Permanent Disability* (TPD) sebelum mencapai usia 60 (enam puluh) tahun

Struktur Organisasi

Struktur organisasi PT. *Prudential Life Assurance* Cabang Manado tersusun sebagai berikut: (1) *Agency Owner*, (2) *Agency Manager*, (3) *Senior Unit Manager*, (3) *Unit Manager*, (4) *Agen*, (5) Sekretaris.

Masing-masing divisi mempunyai tugas dan tanggung jawab dan mempunyai tujuan yang sama untuk meningkatkan efektifitas perusahaan menjadi yang lebih baik.

Perencanaan Program PT. *Prudential Life Assurance*

PT. *Prudential Life Assurance* memiliki beberapa perencanaan program dalam memperluas jaringan serta menarik minat nasabahnya untuk membeli polis, diantaranya :

1. *Direct Marketing*, berupa pemasaran langsung kepada masyarakat melalui perantara agen-agen asuransi yang dimiliki perusahaan yang tersebar di seluruh Indonesia. Agen-agen ini bertugas untuk menawarkan kepada masyarakat tentang produk asuransi perusahaan.
2. *Bancassurance* (Bekerjasama Dengan Bank), selain melalui pemasaran langsung, *Prudential* juga melakukan pemasaran dengan bekerjasama dengan bank, baik luar maupun dalam negeri. Bank-bank tersebut antara lain: Bank Permata, Bank *Standart Chartered*, Bank *Internasional* Indonesia, Bank Rakyat Indonesia, Bank UOB Indonesia dan Citibank, sehingga dengan kerjasama ini mempermudah bagi perusahaan untuk memasarkan produknya ke masyarakat.
3. *Tele Marketing*, dengan adanya *tele marketing*, maka masyarakat dapat dengan mudah menghubungi *prudential* jika mereka berminat untuk berasuransi pada perusahaan ini. Manfaat lainnya adalah dengan *tele marketing* ini nasabah dapat menyampaikan kritik dan saran mereka pada perusahaan sehingga hal ini dapat menjadikan perusahaan lebih kuat dan dapat senantiasa mengintrospeksi diri untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.
4. Ikut Berpartisipasi Dalam Kegiatan Sosial, hal ini merupakan cara pemasaran yang tidak langsung yang dilakukan oleh *Prudential* dengan berpartisipasi dalam kegiatan sosial secara tidak langsung dan hal ini dapat membantu perusahaan dalam mengenalkan produknya di masyarakat serta memberikan citra yang baik bagi perusahaan.

Standar Pelayanan Polis PT. *Prudential Life Assurance*

Tabel 1. Pengajuan Klaim Asuransi PT. *Prudential Life Assurance* Cabang Manado Tahun 2013

Jenis Proses	Pengajuan Klaim	Rata-rata	Standar Pelayanan Polis (hari kalender)*
		Penyelesaian Pelayanan Polis (hari kalender)*	
<i>Prumed</i>	762	9 hari	10 hari
<i>PRUhospital&surgical 75</i> (reimbursement)	1.087	13 hari	14 hari
Kondisi Kritis	847	23 hari	25 hari
<i>Waiver</i>	454	25 hari	25 hari
Meninggal	124	29 hari	30 hari
Cacat Tetap Total (Total & Permanent Disability)	24	29 hari	30 hari
<i>PRUpersonal accident death/PRUpersonal accident death & disablement</i>	98	40 hari	30 hari

Tabel 1 di atas menunjukkan rata-rata penyelesaian pelayanan polis tidak melebihi dari standar yang ditetapkan PT. *Prudential*, mulai dari produk *Prumed* sampai produk Cacat Tetap Total (Total & Permanent

Disability), kinerja karyawan dalam menyelesaikan pembayaran klaim selalu tepat waktu, tetapi pada produk *Prupersonal accident death/ prupersonal accident death & disablement* penyelesaian pembayaran klaim melebihi dari standar yang ditentukan yaitu 40 hari. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada bagian sekretaris unit *agency* bahwa pada produk tersebut harus dilakukan peninjauan *investigasi* kepada nasabah, apakah itu benar akibat kecelakaan atau dengan sengaja membuat atau hanya direkayasa, sehingga pencairan produk tersebut memerlukan proses yang lama.

Pembahasan

Implementasi Sistem Pengukuran Kinerja Non Keuangan

Perbandingan antara teori yang dikemukakan menurut Govindarajan (2005:179) dengan fakta yang terjadi di lapangan sebagai berikut.

1. Mendefinisikan strategi.

Strategi organisasi yang dilakukan setiap agen dan karyawan sudah sesuai dengan pekerjaan dan bertanggung jawab atas penyelesaian pelayanan nasabah dengan tepat waktu sesuai dengan ketentuan dari PT. *Prudential*.

2. Mendefinisikan ukuran dan strategi.

PT. *Prudential* berfokus pada ukuran-ukuran strategi yang berkaitan dengan nasabah, *financial*, serta klaim polis asuransi guna mendukung strategi bisnis PT. *Prudential Life Assurance*.

3. Mengintegrasikan ukuran kedalam sistem manajemen.

Karyawan PT. *Prudential* sudah terintegrasi dengan sistem formal dan terstruktur, karyawan membantu para unit manajer dalam perekapan data nasabah yang dibuat oleh agen yang selanjutnya dibuat laporan bulanan untuk dikirim ke PT. *Prudential* Pusat. Unit manajer akan bertanggung jawab penuh atas pekerjaannya kepada *agency* manajer.

4. Meninjau ukuran dan hasilnya secara berkala.

Setelah ditinjau kembali, kinerja karyawan sangat berpengaruh dalam kemajuan PT. *Prudential* karena dengan ketepatan untuk menyelesaikan klaim pencairan polis asuransi, maka para nasabah akan puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga PT. *Prudential Life Assurance* dapat dipercaya oleh masyarakat sebagai perusahaan asuransi yang memberikan pelayanan nomor 1 kepada nasabahnya sesuai dengan visi dari PT. *Prudential Life Assurance*.

Indikator Pengukuran Kinerja Non Keuangan

Indikator penilaian kinerja karyawan PT. *Prudential* dengan membandingkan teori dari Dessler (2009) sebagai berikut:

1. Kualitas kinerja.

Kualitas kinerja karyawan PT. *Prudential* sudah tidak diragukan lagi, penyelesaian pekerjaan yang tepat dan tidak melebihi dari standar yang telah ditentukan perusahaan merupakan suatu prestasi yang tersendiri, sehingga perusahaan PT. *Prudential* sudah tidak diragukan lagi kemampuan karyawannya yang cekatan dalam menyelesaikan tugas dan PT. *Prudential* berbeda dengan Perusahaan Asuransi lainnya yang bergerak di bidang asuransi kesehatan.

2. Produktivitas.

Sebuah perusahaan akan lebih berkembang bila memiliki karyawan yang profesional, terampil, dan memiliki etos kerja tinggi. PT. *Prudential* memiliki karyawan yang terampil, berpengalaman dan memiliki daya kerja yang optimal, sehingga setiap karyawan diberikan insentif berupa uang makan dan uang transportasi perhari yang dapat membuat produktivitas sumber daya manusia pada perusahaan PT. *Prudential* lebih termotivasi untuk selalu bekerja dengan kemampuan yang dimiliki masing-masing karyawan.

3. Pengetahuan pekerjaan.

Untuk meningkatkan pengetahuan karyawan, PT. *Prudential* memberikan pelatihan seperti *training*, sosialisasi dan seminar. Pelatihan ini meningkatkan kinerja karyawan dan memberikan keterampilan pada mereka terutama pada karyawan yang baru, sehingga budaya organisasi dalam perusahaan tetap berlanjut.

4. Bisa diandalkan.

Karyawan PT. *Prudential* dapat diandalkan karena menyelesaikan tugas dan pekerjaannya dengan tepat waktu, meskipun pekerjaan tersebut banyak dan menumpuk tetapi para karyawan dapat menyelesaikannya dengan meluangkan waktu untuk lembur.

5. Kehadiran.

Kehadiran karyawan PT. *Prudential* menggunakan sistem *finger print*, jam kerja PT. *Prudential* dari jam 8 pagi sampai jam 5 sore, dari hari Senin sampai hari Sabtu. Karyawan yang datang terlambat maupun yang tidak masuk kantor, maka uang makan dan uang transport akan dipotong sesuai dengan jumlah tidak hadir. Sistem ini akan membuat karyawan PT. *Prudential* lebih disiplin dengan kehadirannya, sehingga pekerjaan tidak akan molor dan selalu tepat waktu.

6. Kemandirian.

Ruangan karyawan PT. *Prudential* berada di lantai II dengan ruang kerja yang tertutup yang dilengkapi dengan pintu keamanan. Karyawan tidak bisa keluar masuk tanpa seijin dari sekretaris *agency manager*, karena membuka pintu keamanan menggunakan *ID Card* dan sidik jari, tidak semua karyawan memiliki akses untuk membuka pintu keamanan sehingga kemandirian karyawan untuk bekerja dalam ruangan tanpa pengawasan maupun dengan pengawasan pimpinan tetap optimal dan berkonsentrasi penuh pada pekerjaannya masing-masing.

Kinerja non keuangan berperan penting dalam sebuah perusahaan dalam meningkatkan sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan. Kinerja karyawan harus ditingkatkan, agar perusahaan dapat berkembang dan sesuai dengan tujuan, visi dan misi. penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Musa (2013) dan Mengko (2013) juga menunjukkan bahwa kurangnya motivasi dan insentif dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

PENUTUP

Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

1. PT. *Prudential Life Assurance* Cabang Manado memiliki karyawan yang tekun dan rajin dalam menyelesaikan pekerjaannya. Nasabah yang melakukan pengajuan klaim polis asuransi selama tahun 2013 proses pembayaran polis sudah dibawah standar yang dikeluarkan PT. *Prudential* pusat, tetapi ada produk *Prupersonal accident death/Prupersonal accident death & disablement* yang proses pembayaran klaim memerlukan waktu yang cukup lama karena harus diinvestigasi terlebih dahulu, sehingga penyelesaian pelayanan polis melebihi standar yang ditentukan oleh PT. *Prudential* Pusat.
2. Implementasi sistem pengukuran kinerja, mempengaruhi strategi manajemen dalam perusahaan PT. *Prudential*. Keempat implementasi semuanya diterapkan oleh PT. *Prudential*, sehingga karyawan mengetahui porsinya masing-masing dalam setiap pekerjaannya dan dengan begitu perusahaan akan lebih maju serta nasabah akan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. *Prudential Life Assurance* dalam bidang asuransi kesehatan.
3. Indikator yang ada dalam perusahaan PT. *Prudential* sudah diterapkan enam indikator tersebut, yang berhubungan dengan kinerja non keuangan karyawan, sehingga kualitas layanan kepada nasabahnya dapat memuaskan.

Berdasarkan ketiga kesimpulan di atas, PT. *Prudential Life Assurance* Kantor Agen Cabang Manado sudah mendukung program visi dan misi yang ingin membuat pelayanan menjadi nomor 1 terhadap nasabahnya yang berarti kinerja non keuangan pada perusahaan sudah baik.

Saran

Saran yang disampaikan penulis kepada *Agency Owner* PT. *Prudential Life Assurance* Cabang Manado sebagai berikut :

1. Diharapkan agar membuat laporan kepada PT. *Prudential* Pusat untuk merubah standar pelayanan polis pada produk *Prupersonal accident death/Prupersonal accident death & disablement* karena berdasarkan data tahun 2013 rata-rata penyelesaian polis tersebut tidak tepat dalam pembayaran polis dalam waktu 30 hari berdasarkan standar dari pusat, sehingga jika nasabah yang melakukan klaim produk tersebut, nasabah bisa kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.
2. Diharapkan PT. *Prudential* selalu membuat produk-produk yang inovasi dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat pada umumnya.

3. Diharapkan agar mempertahankan kinerja karyawan yang sudah maksimal dengan cara memberikan atau menaikkan insentif dan menambah bonus jika karyawan tersebut berprestasi.
4. Diharapkan kepada agen agar selalu ramah dan melayani nasabahnya dengan baik dan mempercepat proses pembuatan klaim dari nasabah agar nasabah merasa dihargai dan memperpanjang polis asuransi mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Anthony, N. Robert. & Vijay Govindarajan. 2005. *Management Control System*. Buku 2. Edisi Kesebelas. Salemba Empat, Jakarta.
- Behn, D. Robert. 2003. *Strategic Management*. Edisi 12. Buku 1. Salemba Empat, Jakarta.
- Dessler, Gary. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Indeks, Jakarta.
- Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD) Republik Indonesia, Pasal 246 KUHD.
- Mahsun, Mohamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. BPFE, Yogyakarta.
- Mengko, Natalia Caroline. 2013. Penerapan Akuntansi Pertanggungjawaban Untuk Penilaian Kinerja Nonfinansial Kantor Wilayah VI PT. Pegadaian (Persero) Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi, Manado. <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/3370/2915>, diakses tanggal 10 Juli 2014. Hal. 1-10.
- Musa, Sitti Hardianti. 2013. Evaluasi Sistem Pengendalian Manajemen Untuk Meningkatkan Kinerja Manajer Penjualan Pada PT. Hasjrat Abadi Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi, Manado. <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/3381/2926>, diakses tanggal 10 Juli 2014. Hal. 1-9.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Prudential Life Assurance. 2009. *Modul Pelatihan Pru FastStart Untuk Agen Asuransi*, Jakarta.
- Supriyono. 2000. *Sistem Pengendalian Manajemen*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Buku 2. Alfabeta, Yogyakarta.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Gramedia Widia Sarana Indonesia, Jakarta.
- Werther, William B. & Keith Davis. 1996. *Human Resources And Personal Management*. International Edition. McGraw-Hill, Inc., USA.
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Teori Aplikasi dan Penelitian*. Salemba Empat, Jakarta.